

## LAMPIRAN

Lampiran 1

	tanki	tabung	pgs	rt	penampil	brshrap	dokumen	waktu	jumlah	kualitas	garansi	simptena	inforcp
1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	3	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5
3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
5	5	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3
7	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
8	5	3	4	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3
9	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
13	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
14	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	4
15	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
16	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
17	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
18	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3
19	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4
20	3	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5
21	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4
22	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
23	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3
24	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
25	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
26	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
30	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5
31	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
33	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4

Lampiran 2

	tanki	tabung	pgs	rt	penampil	brshrap	dokumen	waktu	jumlah	kualitas	garansi	simptena	inforcp
34	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
35	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5
36	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
38	4	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5
39	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
40	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5
43	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5
44	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
47	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5
48	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4
49	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
51	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
52	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4
53	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	4	3
54	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4
55	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5
56	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
57	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
58	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	5	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
64	3	3	3	5	4	4	5	5	3	3	5	3	3
65	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
66	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3

Lampiran 3

	tanki	tabung	pgs	rt	penampil	brshrap	dokumen	waktu	jumlah	kualitas	garansi	simptena	inforcp
67	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
68	3	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
70	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
71	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
72	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
73	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5
74	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
75	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5
76	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
77	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
78	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
79	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3
80	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
81	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4
82	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
83	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
84	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
85	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4
86	3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5
87	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
88	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5
89	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5
90	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4
91	3	5	4	1	4	5	4	1	5	3	1	4	5
92	1	3	4	3	4	4	5	3	3	1	3	4	3
93	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
94	2	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3
95	4	4	3	1	3	3	3	1	4	4	1	5	4
96	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
97	5	6	4	4	5	3	5	4	6	5	4	5	6
98	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5
99	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
100	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4

Lampiran 4

	cttakurt	reaksipc	tenggwkt	slibantu	respon	dptpcy	sopan	senang	tahugas	phmkeb	utapel	cocoknya
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
8	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
15	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 5

	cttakurt	reaksipc	tenggwkt	sllbantu	respon	dptpcy	sopan	senang	tahugas	phmkeb	utapel	cocoknya
34	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
37	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
40	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
53	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
62	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Lampiran 6

	cttakurt	reaksisp	tenggwkt	slbantu	respon	dptpcy	sopan	senang	tahugas	phmkeb	utapel	cocoknya
67	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
70	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
73	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
74	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
77	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
85	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
88	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
89	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1
92	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
95	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
100	4	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5

Lampiran 7

	tanki	tabung	pgs	rt	penampil	brshrap	dokumen	waktu	jumlah	kualitas	garansi	simptena	inforcp
1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
13	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
19	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
20	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
22	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
28	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
31	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
32	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Lampiran 8

	tanki	tabung	pgs	rt	penampil	brshrapl	dokumen	waktu	jumlah	kualitas	garansi	simptena	inforcp
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
39	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
63	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 9

	tanki	tabung	pgs	rt	penampil	brshrap	dokumen	waktu	jumlah	kualitas	garansi	simptena	inforcp
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

Lampiran 10

	cttakurt	reaksisp	tenggwkt	slbantu	respon	dptpcy	sopan	senang	tahugas	phmkeb	utapel	cocoknya
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11

	cttakurt	reaksipc	tenggwkt	slbantu	respon	dptpcy	sopan	senang	tahugas	phmkeb	utapel	cocoknya
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
39	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
40	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

Lampiran 12

	cttakurt	reaksisp	tenggwkt	silbantu	respon	dptpcy	sopan	senang	tahugas	phmkeb	utapel	cocoknya
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
79	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
80	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
81	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
89	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
95	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
98	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

# ANALISA DATA KUESIONER REALITAS

Descriptive Statistics Tangible

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANKI	100	1.00	5.00	4.0300	.86987
TABUNG	100	3.00	6.00	4.2700	.73656
PGS	100	2.00	5.00	4.2000	.77850
RT	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
PENAMPIL	100	3.00	5.00	4.0500	.79614
BRSHRAPI	100	3.00	5.00	4.2100	.67112
DOKUMEN	100	3.00	5.00	4.0900	.72607
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics Realibilty

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
WAKTU	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
JUMLAH	100	3.00	6.00	4.2800	.72586
KUALITAS	100	1.00	5.00	4.0100	.87033
GARANSI	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
SIMPTENA	100	3.00	5.00	4.0900	.75338
INFORCP	100	3.00	6.00	4.2700	.73656
CTTAKURT	100	1.00	5.00	4.2900	.84441
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics Responsive

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
REAKSICP	100	1.00	5.00	4.2200	.79874
TENGGWKT	100	1.00	5.00	4.2900	.84441
SLLBANTU	100	1.00	5.00	4.2600	.86012
RESPON	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics Assurance

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DPTPCY	100	1.00	5.00	4.2800	.85375
SOPAN	100	3.00	5.00	4.0900	.72607
SENANG	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
TAHUGAS	100	1.00	5.00	4.2600	.84829
Valid N (listwise)	100				

## Descriptive Statistics Emphaty

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PHMKEB	100	1.00	5.00	4.2800	.85375
UTAPEL	100	3.00	5.00	4.2600	.74698
COCOKNYA	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
Valid N (listwise)	100				

## Descriptive Statistics keseluruhan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANKI	100	1.00	5.00	4.0300	.86987
TABUNG	100	3.00	6.00	4.2700	.73656
PGS	100	2.00	5.00	4.2000	.77850
RT	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
PENAMPIL	100	3.00	5.00	4.0500	.79614
BRSHRAPI	100	3.00	5.00	4.2100	.67112
DOKUMEN	100	3.00	5.00	4.0900	.72607
WAKTU	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
JUMLAH	100	3.00	6.00	4.2800	.72586
KUALITAS	100	1.00	5.00	4.0100	.87033
GARANSI	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
SIMPTENA	100	3.00	5.00	4.0900	.75338
INFORCP	100	3.00	6.00	4.2700	.73656
CTTAKURT	100	1.00	5.00	4.2900	.84441
REAKSICP	100	1.00	5.00	4.2200	.79874
TENGGWKT	100	1.00	5.00	4.2900	.84441
SLLBANTU	100	1.00	5.00	4.2600	.86012
RESPON	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
DPTPCY	100	1.00	5.00	4.2800	.85375
SOPAN	100	3.00	5.00	4.0900	.72607
SENANG	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
TAHUGAS	100	1.00	5.00	4.2600	.84829
PHMKEB	100	1.00	5.00	4.2800	.85375
UTAPEL	100	3.00	5.00	4.2600	.74698
COCOKNYA	100	1.00	5.00	4.3000	.84686
Valid N (listwise)	100				

TABEL FREKUENSI DATA SESUNGGUHNYA

TANKI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.0
	3.00	27	27.0	27.0	29.0
	4.00	36	36.0	36.0	65.0
	5.00	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TABUNG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	42	42.0	42.0	58.0
	5.00	41	41.0	41.0	99.0
	6.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PGS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	16	16.0	16.0	18.0
	4.00	42	42.0	42.0	60.0
	5.00	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	36	36.0	36.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



PENAMPIL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	29	29.0	29.0	29.0
	4.00	37	37.0	37.0	66.0
	5.00	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BRSHRAPI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.0	14.0	14.0
	4.00	51	51.0	51.0	65.0
	5.00	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DOKUMEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	47	47.0	47.0	69.0
	5.00	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

WAKTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	36	36.0	36.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JUMLAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	15.0	15.0	15.0
	4.00	43	43.0	43.0	58.0
	5.00	41	41.0	41.0	99.0
	6.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KUALITAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.0
	3.00	28	28.0	28.0	30.0
	4.00	36	36.0	36.0	66.0
	5.00	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

GARANSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	36	36.0	36.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SIMPTENA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	43	43.0	43.0	67.0
	5.00	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

INFORCP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	42	42.0	42.0	58.0
	5.00	41	41.0	41.0	99.0
	6.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CTTAKURT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	37	37.0	37.0	52.0
	5.00	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

REAKSICP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	17	17.0	17.0	18.0
	4.00	40	40.0	40.0	58.0
	5.00	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TENGGWKT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	37	37.0	37.0	52.0
	5.00	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SLLBANTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	15	15.0	15.0	17.0
	4.00	36	36.0	36.0	53.0
	5.00	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RESPON

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	36	36.0	36.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DPTPCY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	14	14.0	14.0	16.0
	4.00	36	36.0	36.0	52.0
	5.00	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SOPAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	47	47.0	47.0	69.0
	5.00	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SENANG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	36	36.0	36.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TAHUGAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	14	14.0	14.0	16.0
	4.00	38	38.0	38.0	54.0
	5.00	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PHMKEB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	14	14.0	14.0	16.0
	4.00	36	36.0	36.0	52.0
	5.00	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UTAPEL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	38	38.0	38.0	56.0
	5.00	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## COCOKNYA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	13	13.0	13.0	15.0
	4.00	36	36.0	36.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
 \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	105.5300	184.4536	13.5814	25

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANKI	101.5000	175.9293	.3366	.9514
TABUNG	101.2600	175.7701	.4168	.9500
PGS	101.3300	176.4456	.3579	.9508
RT	101.2300	163.6940	.9249	.9443
PENAMPIL	101.4800	175.4036	.3991	.9504
BRSHRAPI	101.3200	178.7248	.2942	.9511
DOKUMEN	101.4400	178.0671	.3024	.9512
WAKTU	101.2300	163.6940	.9249	.9443
JUMLAH	101.2500	175.9268	.4155	.9500
KUALITAS	101.5200	175.1006	.3732	.9510
GARANSI	101.2300	163.6940	.9249	.9443
SIMPTENA	101.4400	178.9156	.2466	.9518
INFORCP	101.2600	175.7701	.4168	.9500
CTTAKURT	101.2400	163.5782	.9335	.9442
REAKSICP	101.3100	177.6302	.2905	.9516
TENGGWKT	101.2400	164.6489	.8810	.9448
SLLBANTU	101.2700	164.4415	.8737	.9449
RESPON	101.2300	163.6940	.9249	.9443
DPTPCY	101.2500	163.4823	.9272	.9442
SOPAN	101.4400	178.0671	.3024	.9512
SENANG	101.2300	163.6940	.9249	.9443

TAHUGAS	101.2700	164.1385	.9015	.9446
PHMKEB	101.2500	163.4823	.9272	.9442
UTAPEL	101.2700	171.0274	.6586	.9476
COCOKNYA	101.2300	163.6940	.9249	.9443

## Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
F Prob.			
Between People	730.4364	99	7.3781
Within People	904.2400	2400	.3768
Between Measures	22.9064	24	.9544
2.5731 .0000			
Residual	881.3336	2376	.3709
Total	1634.6764	2499	.6541
Grand Mean	4.2212		

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 25

Alpha = .9497

ANALISA DATA KUESIONER HARAPAN

Descriptive Statistics Tangible

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANKI	100	4.00	5.00	4.4400	.49889
TABUNG	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
PGS	100	4.00	5.00	4.5400	.50091
RT	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
PENAMPIL	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
BRSHRAPI	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
DOKUMEN	100	4.00	5.00	4.5400	.50091
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics Realibilty

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
WAKTU	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
JUMLAH	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
KUALITAS	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
GARANSI	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SIMPTENA	100	4.00	5.00	4.7700	.42295
INFORCP	100	4.00	5.00	4.5200	.50212
CTTAKURT	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics Responsive

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
REAKSICP	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
TENGGWKT	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SLLBANTU	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
RESPON	100	4.00	5.00	4.5200	.50212
Valid N (listwise)	100				

**Descriptive Statistics Assurance**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DPTPCY	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SOPAN	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SENANG	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
TAHUGAS	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
Valid N (listwise)	100				

**Descriptive Statistics Emphaty**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PHMKEB	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
UTAPEL	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
COCOKNYA	100	4.00	5.00	4.7700	.42295
Valid N (listwise)	100				

**Descriptive Statistics keseluruhan**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANKI	100	4.00	5.00	4.4400	.49889
TABUNG	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
PGS	100	4.00	5.00	4.5400	.50091
RT	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
PENAMPIL	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
BRSHRAPI	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
DOKUMEN	100	4.00	5.00	4.5400	.50091
WAKTU	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
JUMLAH	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
KUALITAS	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
GARANSI	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SIMPTENA	100	4.00	5.00	4.7700	.42295
INFORCP	100	4.00	5.00	4.5200	.50212
CTTAKURT	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
REAKSICP	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
TENGGWKT	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SLLBANTU	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
RESPON	100	4.00	5.00	4.5200	.50212
DPTPCY	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SOPAN	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
SENANG	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
TAHUGAS	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
PHMKEB	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
UTAPEL	100	4.00	5.00	4.5300	.50161
COCOKNYA	100	4.00	5.00	4.7700	.42295
Valid N (listwise)	100				



**TABEL FREKUENSI DATA SESUNGGUHNYA**

**TANKI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	56	56.0	56.0	56.0
	5.00	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**TABUNG**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	47	47.0	47.0	47.0
	5.00	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PGS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	48	48.0	48.0	48.0
	5.00	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**RT**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	41	41.0	41.0	41.0
	5.00	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PENAMPIL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	46	46.0	46.0	46.0
	5.00	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**BRSHRAPI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	45	45.0	45.0	45.0
	5.00	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DOKUMEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	49	49.0	49.0	49.0
	5.00	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

WAKTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	41	41.0	41.0	41.0
	5.00	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JUMLAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	39	39.0	39.0	39.0
	5.00	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KUALITAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	36	36.0	36.0	36.0
	5.00	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

GARANSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	37	37.0	37.0	37.0
	5.00	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SIMPTENA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	43	43.0	43.0	43.0
	5.00	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

INFORCP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	42	42.0	42.0	42.0
	5.00	58	58.0	58.0	58.0
	Total	100	100.0	100.0	

CTTAKURT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	37	37.0	37.0	37.0
	5.00	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

REAKSICP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	39	39.0	39.0	39.0
	5.00	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TENGGWKT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	36	36.0	36.0	36.0
	5.00	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SLLBANTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	39	39.0	39.0	39.0
	5.00	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RESPON

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	43	43.0	43.0	43.0
	5.00	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DPTPCY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	27	27.0	27.0	27.0
	5.00	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SOPAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	45	45.0	45.0	45.0
	5.00	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SENANG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	29	29.0	29.0	29.0
	5.00	71	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TAHUGAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	25	25.0	25.0	25.0
	5.00	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PHMKEB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	23	23.0	23.0	23.0
	5.00	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UTAPEL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	25	25.0	25.0	25.0
	5.00	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

COCOKNYA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	21	21.0	21.0	21.0
	5.00	79	79.0	79.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

R	TANGIBLE							Ski	Wi	Sqi	RELIABILITY							Ski	Wi	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12	13	14			
1	0	0	0	0	0	0	0	0.000	30	0.000	0	-1	0	0	0	0	0	-0.143	20	-0.029
2	-2	0	0	-1	-2	-1	-1	-1.000	30	-0.300	-1	0	-2	-1	1	0	-1	-0.571	5	-0.029
3	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-0.714	45	-0.321	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.571	5	-0.029
4	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-0.571	20	-0.114	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.571	20	-0.114
5	0	-1	-3	-2	-2	-1	0	-1.286	20	-0.257	-2	-1	-2	-2	0	-1	-2	-1.429	20	-0.286
6	-1	-2	-2	-1	-2	-2	0	-1.429	30	-0.429	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1.429	10	-0.143
7	-1	1	1	1	0	1	0	0.429	30	0.129	1	1	0	1	1	1	1	0.857	10	0.086
8	1	-2	-1	-2	0	-1	-2	-1.000	30	-0.300	-2	-2	0	-2	-1	-2	-2	-1.571	10	-0.157
9	-2	-1	0	-1	-2	-1	-2	-1.286	40	-0.514	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1.000	10	-0.100
10	0	0	-2	-1	0	0	-1	-0.571	25	-0.143	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
11	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-0.571	15	-0.086	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
12	0	0	-1	0	0	0	-1	-0.286	40	-0.114	0	0	0	0	0	0	0	0.000	6.6	0.000
13	0	1	0	0	1	-1	0	0.143	35	0.050	0	0	0	0	-1	0	0	-0.143	10	-0.014
14	-2	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1.429	20	-0.286	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-0.714	5	-0.036
15	1	0	-1	0	0	0	-1	-0.143	30	-0.043	0	0	0	0	-1	0	0	-0.143	15	-0.021
16	-2	0	-1	0	-1	0	0	-0.571	50	-0.286	0	0	-1	0	-1	0	0	-0.286	10	-0.029
17	-1	-1	0	0	0	0	0	-0.286	30	-0.086	0	-1	-1	0	0	-1	0	-0.429	5	-0.021
18	1	-2	-1	-1	0	-1	0	-0.571	30	-0.171	-1	-2	0	-1	0	-2	-1	-1.000	10	-0.100
19	0	0	1	0	1	-1	0	0.143	30	0.043	0	-1	0	0	1	-1	0	-0.143	10	-0.014
20	-2	1	1	-1	-1	0	-1	-0.429	30	-0.129	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-0.714	15	-0.107
21	0	-1	-1	0	-1	-1	-2	-0.857	30	-0.257	0	-1	-1	0	0	-1	0	-0.429	15	-0.064
22	0	-1	0	0	-1	0	-1	-0.429	15	-0.064	0	-1	-1	0	0	-1	0	-0.429	15	-0.064
23	0	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1.000	40	-0.400	-1	-2	0	-1	-1	-2	-1	-1.143	20	-0.229
24	-1	1	1	1	0	1	0	0.429	20	0.086	1	1	0	1	1	1	1	0.857	20	0.171
25	-1	0	-2	-1	-1	0	-2	-1.000	20	-0.200	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-0.571	20	-0.114
26	1	0	0	0	0	-2	-2	-0.429	25	-0.107	0	1	1	1	1	0	1	0.714	15	0.107
27	0	0	0	0	0	0	0	0.000	50	0.000	0	1	1	1	1	0	1	0.714	5	0.036
28	0	0	1	0	1	1	0	0.429	20	0.086	0	-1	0	0	0	-1	0	-0.286	15	-0.043
29	1	0	-1	1	0	0	0	0.143	20	0.029	1	1	1	1	0	1	1	0.857	20	0.171
30	1	1	-1	0	0	0	-1	0.000	25	0.000	0	0	0	-1	-2	1	-1	-0.429	25	-0.107
31	-1	-1	-1	1	-2	-1	-2	-1.000	15	-0.150	1	-1	-2	0	-1	0	0	-0.429	15	-0.064
32	0	0	-1	1	0	0	0	0.000	25	0.000	1	1	1	1	0	1	1	0.857	16.6	0.142
33	-2	0	-1	0	-1	0	-1	-0.714	20	-0.143	0	0	-1	0	-1	0	0	-0.286	10	-0.029
34	1	-1	0	-1	-1	-2	-2	-0.857	35	-0.300	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0.857	10	-0.086
35	0	0	-2	0	-2	-1	-2	-1.000	25	-0.250	0	1	0	0	0	1	0	0.286	15	0.043
36	-2	0	-1	1	0	0	-1	-0.429	30	-0.129	1	0	-1	1	1	0	1	0.429	10	0.043
37	0	0	0	0	0	-1	-1	-0.286	25	-0.071	0	0	0	0	1	0	0	0.143	15	0.021
38	-1	0	-2	1	-2	-1	-2	-1.000	30	-0.300	1	1	-1	0	-1	1	0	0.143	10	0.014
39	1	0	-1	1	0	-1	-1	-0.143	30	-0.043	1	1	0	0	-1	1	0	0.286	15	0.043
40	0	0	0	0	0	1	-1	0.000	20	0.000	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-0.571	20	-0.114
41	1	1	1	1	1	1	1	1.000	30	0.300	1	1	1	1	0	1	1	0.857	15	0.129
42	-2	0	0	0	-2	0	0	-0.571	40	-0.229	0	0	-2	0	-2	0	0	-0.571	20	-0.114
43	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-0.857	25	-0.214	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-0.857	10	-0.086
44	1	-1	0	0	-1	-1	0	-0.286	40	-0.114	0	-1	0	0	-1	-1	0	-0.429	10	-0.043
45	0	1	1	1	1	1	1	0.857	40	0.343	1	1	1	1	0	1	1	0.857	10	0.086
46	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-0.571	25	-0.143	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-0.714	10	-0.071
47	-1	0	-1	-2	-1	-2	-1	-1.143	50	-0.571	-2	0	-1	-2	-2	0	-2	-1.286	5	-0.064
48	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.571	10	-0.057	-1	0	0	-1	0	0	-1	-0.429	10	-0.043
49	-2	0	0	1	0	0	0	-0.143	10	-0.014	1	0	-1	1	-1	0	1	0.143	10	0.014
50	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1.143	20	-0.229	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.857	10	-0.086

R	TANGIBLE							Ski	Wi	Sqi	RELIABILITY							Ski	Wi	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12	13	14			
51	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.714	40	-0.286	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.857	20	-0.171
52	-2	0	1	1	0	1	0	0.143	40	0.057	1	0	-1	1	0	0	1	0.286	10	0.029
53	0	-2	-1	-2	0	0	0	-0.714	40	-0.286	-2	-2	0	-2	-1	-2	-2	-1.571	10	-0.157
54	0	0	1	-1	1	1	0	0.286	10	0.029	-1	0	0	-1	-2	0	-1	-0.714	10	-0.071
55	1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-0.714	20	-0.143	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-0.571	35	-0.200
56	0	-1	0	0	-2	-1	-1	-0.714	20	-0.143	0	-1	0	0	-1	-1	0	-0.429	35	-0.150
57	-1	0	-1	0	0	0	0	-0.286	20	-0.057	0	0	-1	0	0	0	0	-0.143	20	-0.029
58	0	1	0	1	1	1	1	0.714	20	0.143	1	1	1	1	0	1	1	0.857	20	0.171
59	1	-1	0	0	-1	-1	0	-0.286	20	-0.057	0	-1	0	0	-1	-1	0	-0.429	20	-0.086
60	0	1	1	1	1	1	1	0.857	40	0.343	1	1	1	1	0	1	1	0.857	20	0.171
61	-1	-2	0	-2	0	0	0	-0.714	25	-0.179	-2	-2	-1	-2	0	-2	-2	-1.571	15	-0.236
62	0	1	1	1	1	1	1	0.857	50	0.429	1	1	1	1	0	1	1	0.857	15	0.129
63	1	-1	0	0	-1	-1	0	-0.286	40	-0.114	0	-1	0	0	-1	-1	0	-0.429	10	-0.043
64	-2	-2	-2	0	-1	-1	0	-1.143	30	-0.343	0	-2	-2	0	-2	-2	0	-1.143	5	-0.057
65	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1.429	30	-0.429	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1.286	10	-0.129
66	-2	-2	0	-2	-2	-1	-1	-1.429	30	-0.429	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2.000	10	-0.200
67	0	0	1	-1	-1	0	0	-0.143	30	-0.043	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-0.571	10	-0.057
68	-2	-1	0	0	-2	-2	-1	-1.143	50	-0.571	0	-1	-2	0	-2	-1	0	-0.857	10	-0.086
69	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0.714	25	-0.179	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1.143	10	-0.114
70	-1	0	0	0	0	0	-1	-0.286	25	-0.071	0	0	-1	0	-2	0	0	-0.429	10	-0.043
71	-2	-1	0	0	-1	0	0	-0.571	40	-0.229	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.571	7.5	-0.043
72	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-0.571	40	-0.229	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.857	20	-0.171
73	-2	0	0	0	0	-1	-1	-0.571	25	-0.143	0	0	-2	1	-1	0	1	-0.143	20	-0.029
74	0	-1	0	-1	0	-1	0	-0.429	20	-0.086	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-0.857	20	-0.171
75	1	1	1	-1	-1	-1	0	0.000	15	0.000	-1	1	1	-1	-1	1	-1	-0.143	10	-0.014
76	0	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1.143	25	-0.286	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1.429	20	-0.286
77	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-0.429	25	-0.107	0	0	0	0	-1	0	0	-0.143	20	-0.029
78	-1	-1	1	0	0	1	0	0.000	40	0.000	0	0	-1	0	-1	-1	0	-0.429	30	-0.129
79	0	-2	0	0	-2	-1	0	-0.714	40	-0.286	0	-2	0	1	-1	-2	1	-0.429	10	-0.043
80	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1.000	30	-0.300	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.714	10	-0.071
81	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1.143	40	-0.457	-2	-1	1	-1	-2	-1	-1	-1.000	20	-0.200
82	0	-1	0	0	0	0	-1	-0.286	25	-0.071	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-0.571	10	-0.057
83	0	1	1	0	1	1	0	0.571	40	0.229	0	1	0	0	-1	1	0	0.143	10	0.014
84	-1	1	0	1	1	1	0	0.429	40	0.171	1	1	-1	1	0	1	1	0.571	10	0.057
85	-1	0	1	0	1	1	1	0.429	25	0.107	0	0	-1	0	-2	0	0	-0.429	10	-0.043
86	-1	1	-1	0	-1	-1	0	-0.429	50	-0.214	0	1	-1	0	-1	1	0	0.000	5	0.000
87	0	1	0	1	1	0	0	0.429	10	0.043	1	1	0	1	-1	1	1	0.571	10	0.057
88	0	1	1	1	0	0	0	0.429	10	0.043	1	1	0	1	-2	1	1	0.429	10	0.043
89	0	1	0	1	0	1	1	0.571	20	0.114	1	1	0	1	-2	1	1	0.429	10	0.043
90	1	0	1	1	0	0	1	0.571	40	0.229	1	0	1	1	-2	0	1	0.286	20	0.057
91	-1	1	0	-3	0	1	0	-0.286	50	-0.143	-3	1	-1	-3	-1	1	-3	-1.286	15	-0.193
92	-3	-1	0	-1	0	0	1	-0.571	40	-0.229	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1.286	10	-0.129
93	0	1	-1	0	0	1	0	0.143	30	0.043	0	1	0	0	-1	1	0	0.143	5	0.007
94	-2	-1	0	0	0	0	1	-0.286	30	-0.086	0	-1	-2	0	-2	-1	0	-0.857	10	-0.086
95	0	0	-1	-3	-1	-1	-1	-1.000	30	-0.300	-3	0	0	-3	0	0	-3	-1.286	10	-0.129
96	1	1	-1	0	0	0	0	0.143	30	0.043	0	1	1	0	0	1	0	0.429	10	0.043
97	1	2	0	0	1	-1	1	0.571	50	0.286	0	2	1	0	0	2	0	0.714	10	0.071
98	-1	1	0	1	0	0	1	0.286	25	0.071	1	1	-1	0	0	1	0	0.286	10	0.029
99	1	1	0	1	-1	1	0	0.429	25	0.107	1	1	1	1	0	1	1	0.857	10	0.086
100	-1	0	0	1	-1	0	-1	-0.286	40	-0.114	1	0	-1	1	-1	0	0	0.000	7.5	0.000

R	RESPONSIVENESS				Ski	Wi	Sqi	ASSURANCE				Ski	Wi	Sqi
	15	16	17	18				19	20	21	22			
1	0	0	0	1	0.250	25	0.063	0	-1	1	-1	-0.250	5	-0.013
2	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	0	-1	-0.750	15	-0.113
3	0	0	0	0	0.000	15	0.000	0	-1	1	1	0.250	5	0.013
4	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	-1	0	-1	-0.500	20	-0.100
5	-1	-2	-2	-2	-1.750	20	-0.350	-2	-1	-2	-1	-1.500	20	-0.300
6	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	-1	0	-1	-1	-0.750	10	-0.075
7	0	1	1	1	0.750	20	0.150	1	0	1	0	0.500	10	0.050
8	-1	-1	-2	-2	-1.500	15	-0.225	-2	-2	-2	-2	-2.000	5	-0.100
9	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	-2	0	0	-0.750	10	-0.075
10	-2	-1	-1	-1	-1.250	15	-0.188	-1	0	-1	-1	-0.750	10	-0.075
11	0	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225	-1	-1	0	0	-0.500	5	-0.025
12	0	0	-2	0	-0.500	40	-0.200	0	-1	1	1	0.250	6.6	0.017
13	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	-1	0	0	-0.250	5	-0.013
14	0	0	0	0	0.000	30	0.000	0	-2	1	-1	-0.500	5	-0.025
15	0	-2	0	0	-0.500	15	-0.075	0	-1	0	0	-0.250	10	-0.025
16	0	0	0	0	0.000	5	0.000	0	0	0	0	0.000	5	0.000
17	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	1	1	1	0.750	5	0.038
18	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250	-1	0	-1	-1	-0.750	5	-0.038
19	-1	0	0	0	-0.250	10	-0.025	0	0	1	1	0.500	10	0.050
20	0	-1	-1	-1	-0.750	15	-0.113	-1	-1	0	0	-0.500	10	-0.050
21	0	0	-2	0	-0.500	20	-0.100	0	-2	0	1	-0.250	5	-0.013
22	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	0	0	1	0.250	10	0.025
23	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	-2	-1	0	-1.000	10	-0.100
24	0	1	1	1	0.750	20	0.150	1	0	1	1	0.750	20	0.150
25	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200
26	1	1	1	0	0.750	20	0.150	1	-2	1	1	0.250	15	0.038
27	1	1	1	0	0.750	10	0.075	1	0	1	1	0.750	5	0.038
28	0	0	0	0	0.000	25	0.000	0	0	0	1	0.250	15	0.038
29	1	1	1	1	1.000	20	0.200	1	0	1	1	0.750	20	0.150
30	-2	-1	-1	0	-1.000	25	-0.250	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
31	0	0	0	1	0.250	30	0.075	0	-2	0	0	-0.500	15	-0.075
32	1	1	1	1	1.000	16.6	0.166	1	0	1	1	0.750	25	0.188
33	0	0	0	0	0.000	50	0.000	0	-1	0	0	-0.250	10	-0.025
34	0	-1	-1	-1	-0.750	10	-0.075	-1	-2	-1	-1	-1.250	10	-0.125
35	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	-2	0	0	-0.500	10	-0.050
36	1	1	1	1	1.000	25	0.250	1	-1	1	1	0.500	10	0.050
37	1	0	0	0	0.250	30	0.075	0	-1	0	0	-0.250	15	-0.038
38	1	0	1	1	0.750	25	0.188	0	-2	1	1	0.000	25	0.000
39	0	0	1	1	0.500	20	0.100	0	-1	1	1	0.250	10	0.025
40	1	-1	0	0	0.000	20	0.000	-1	-1	0	0	-0.500	10	-0.050
41	-1	1	1	1	0.500	25	0.125	1	1	1	1	1.000	10	0.100
42	-2	0	0	0	-0.500	25	-0.125	0	0	0	0	0.000	5	0.000
43	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	-1	-1	-1	-1	-1.000	25	-0.250
44	-2	0	0	0	-0.500	20	-0.100	0	0	0	0	0.000	5	0.000
45	0	1	1	1	0.750	10	0.075	1	1	1	1	1.000	10	0.100
46	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
47	0	-2	-2	-2	-1.500	10	-0.150	-2	-1	-2	-2	-1.750	10	-0.175
48	0	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225	-1	0	-1	-1	-0.750	10	-0.075
49	1	1	1	1	1.000	25	0.250	1	0	1	1	0.750	5	0.038
50	0	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100



R	RESPONSIVENESS				Ski	Wi	Sqi	ASSURANCE				Ski	Wi	Sqi
	15	16	17	18				19	20	21	22			
51	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	0	-1	-1	-0.750	10	-0.075
52	1	1	1	1	1.000	15	0.150	1	0	1	1	0.750	20	0.150
53	-1	-2	-2	-2	-1.750	10	-0.175	-2	0	-2	-2	-1.500	20	-0.300
54	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	0	-1	-1	-0.750	20	-0.150
55	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-2	-1	-1	-1.250	20	-0.250
56	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	-1	0	0	-0.250	20	-0.050
57	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	0	0	0	0.000	20	0.000
58	1	1	1	1	1.000	10	0.100	1	1	1	1	1.000	10	0.100
59	0	0	0	0	0.000	10	0.000	0	0	0	0	0.000	25	0.000
60	1	1	1	1	1.000	15	0.150	1	1	1	1	1.000	10	0.100
61	-1	-2	-2	-2	-1.750	15	-0.263	-2	0	-2	-2	-1.500	5	-0.075
62	-1	1	1	1	0.500	20	0.100	1	1	1	1	1.000	5	0.050
63	-2	0	0	0	-0.500	20	-0.100	0	0	0	0	0.000	5	0.000
64	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	0	0	0	0.000	10	0.000
65	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
66	0	-2	-2	-2	-1.500	5	-0.075	-2	-1	-2	-2	-1.750	5	-0.088
67	1	-1	-1	-1	-0.500	20	-0.100	-1	0	-1	-1	-0.750	20	-0.150
68	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	-1	0	0	-0.250	20	-0.050
69	-1	-1	-1	-1	-1.000	8	-0.075	-1	0	-1	-1	-0.750	5	-0.038
70	-1	0	0	0	-0.250	10	-0.025	0	-1	0	0	-0.250	5	-0.013
71	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	0	0	0	0.000	5	0.000
72	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	0	-1	-1	-0.750	40	-0.300
73	-1	0	0	0	-0.250	60	-0.150	1	-1	0	0	0.000	5	0.000
74	0	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-1	0	-1	-1	-0.750	15	-0.113
75	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	-1	0	-1	-1	-0.750	15	-0.113
76	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100	-1	-1	-1	-1	-1.000	10	-0.100
77	-1	0	0	0	-0.250	10	-0.025	0	-1	0	0	-0.250	10	-0.025
78	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	0	0	0	0.000	10	0.000
79	-2	1	0	0	-0.250	20	-0.050	1	0	0	0	0.250	10	0.025
80	-2	0	-1	0	-0.750	25	-0.188	0	-1	-1	-1	-0.750	10	-0.075
81	-1	-1	-2	-2	-1.500	25	-0.375	-1	-2	-2	-2	-1.750	5	-0.088
82	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	-1	0	0	-0.250	25	-0.063
83	-1	0	0	0	-0.250	20	-0.050	0	0	0	0	0.000	5	0.000
84	-1	1	1	1	0.500	10	0.050	1	0	1	1	0.750	10	0.075
85	1	0	0	0	0.250	10	0.025	0	1	0	0	0.250	10	0.025
86	1	0	0	0	0.250	10	0.025	0	0	-1	-1	-0.500	10	-0.050
87	1	1	1	1	1.000	30	0.300	1	0	0	0	0.250	10	0.025
88	0	1	1	1	0.750	25	0.188	1	0	1	1	0.750	5	0.038
89	0	1	1	1	0.750	15	0.113	1	1	0	0	0.500	10	0.050
90	1	1	1	1	1.000	15	0.150	1	1	0	0	0.500	5	0.025
91	0	-3	-3	-3	-2.250	20	-0.450	-3	0	-3	-3	-2.250	5	-0.113
92	-1	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	-1	1	-2	-2	-1.000	5	-0.050
93	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	0	-1	-1	-0.500	10	-0.050
94	-1	0	0	-1	-0.500	20	-0.100	0	1	0	0	0.250	10	0.025
95	-3	-3	-3	-3	-3.000	5	-0.150	-3	-1	-4	-4	-3.000	5	-0.150
96	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	0	-1	-1	-0.500	20	-0.100
97	0	0	0	0	0.000	20	0.000	0	1	-1	-1	-0.250	20	-0.050
98	1	1	1	1	1.000	8	0.075	0	1	0	0	0.250	5	0.013
99	1	1	1	1	1.000	20	0.200	1	0	1	1	0.750	20	0.150
100	-1	1	1	1	0.500	50	0.250	-1	-1	1	-1	-0.500	5	-0.025

R	EMPATHY			Ski	Wi	Sqi	TSQ
	23	24	25				
1	0	0	0	0.000	20	0.000	0.0214
2	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225	-0.8161
3	1	1	0	0.500	30	0.150	-0.1875
4	-1	-1	0	-0.500	20	-0.100	-0.4286
5	-2	-2	-1	-1.250	20	-0.250	-1.4429
6	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225	-1.0714
7	0	0	1	0.250	30	0.075	0.4893
8	-2	-2	-1	-1.250	40	-0.500	-1.2821
9	0	0	-1	-0.250	30	-0.075	-0.8643
10	-1	-1	0	-0.500	40	-0.200	-0.7054
11	0	0	-1	-0.250	40	-0.100	-0.5357
12	1	1	1	0.750	6.6	0.050	-0.2483
13	0	0	0	0.000	30	0.000	-0.0268
14	1	1	1	0.750	40	0.300	-0.0464
15	0	0	0	0.000	30	0.000	-0.1643
16	0	0	0	0.000	30	0.000	-0.3143
17	1	1	0	0.500	40	0.200	0.1304
18	-1	-1	0	-0.500	30	-0.150	-0.7089
19	1	1	1	0.750	40	0.300	0.3536
20	0	0	-1	-0.250	30	-0.075	-0.4732
21	1	1	1	0.750	30	0.225	-0.2089
22	1	1	0	0.500	40	0.200	0.0964
23	0	0	-1	-0.250	20	-0.050	-0.8786
24	1	1	1	0.750	20	0.150	0.7071
25	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-0.8143
26	1	1	1	0.750	25	0.188	0.3750
27	1	1	1	0.750	30	0.225	0.3732
28	1	1	0	0.500	25	0.125	0.2054
29	1	1	1	0.750	20	0.150	0.7000
30	-1	-1	-1	-0.750	15	-0.113	-0.5696
31	0	0	0	0.000	25	0.000	-0.2143
32	1	1	1	0.750	16.6	0.125	0.6203
33	0	0	0	0.000	10	0.000	-0.1964
34	-1	-1	-1	-0.750	40	-0.300	-0.8857
35	0	0	0	0.000	30	0.000	-0.2571
36	1	1	1	0.750	25	0.188	0.4018
37	0	0	0	0.000	10	0.000	-0.0125
38	1	1	0	0.500	10	0.050	-0.0482
39	1	1	0	0.500	25	0.125	0.2500
40	0	0	-1	-0.250	10	-0.025	-0.1893
41	1	1	0	0.500	30	0.150	0.8036
42	0	0	0	0.000	20	0.000	-0.4679
43	-1	-1	-1	-0.750	5	-0.038	-0.7875
44	0	0	0	0.000	40	0.000	-0.2571
45	1	1	0	0.500	25	0.125	0.7286
46	-1	-1	-1	-0.750	60	-0.450	-0.8643
47	-2	-2	-2	-1.500	60	-0.900	-1.8607
48	-1	-1	-2	-1.000	30	-0.300	-0.7000
49	1	0	0	0.250	10	0.025	0.3125
50	-1	-1	-1	-0.750	10	-0.075	-0.7143

R	EMPATHY			Ski	Wi	Sqi	TSQ
	23	24	25				
51	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-0.8321
52	1	1	0	0.500	45	0.225	0.6107
53	-2	-2	-2	-1.500	15	-0.225	-1.1429
54	-1	-1	-2	-1.000	15	-0.150	-0.4429
55	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-0.8929
56	0	0	0	0.000	20	0.000	-0.3429
57	0	0	1	0.250	20	0.050	-0.0857
58	1	1	1	0.750	20	0.150	0.6643
59	0	0	0	0.000	25	0.000	-0.1429
60	1	1	0	0.500	10	0.050	0.8143
61	-2	-2	-2	-1.500	30	-0.450	-1.2018
62	0	1	0	0.250	40	0.100	0.8071
63	0	0	0	0.000	35	0.000	-0.2571
64	0	0	0	0.000	30	0.000	-0.4500
65	0	-1	-1	-0.500	30	-0.150	-0.9571
66	-1	-2	-2	-1.250	30	-0.375	-1.1661
67	-2	-1	-2	-1.250	25	-0.313	-0.6625
68	0	-2	0	-0.500	25	-0.125	-0.8821
69	-1	0	-1	-0.500	40	-0.200	-0.6054
70	0	-1	0	-0.250	25	-0.063	-0.2143
71	0	1	-1	0.000	30	0.000	-0.2714
72	-1	-2	-1	-1.000	10	-0.100	-0.9000
73	0	-1	0	-0.250	10	-0.025	-0.3464
74	-1	-1	-1	-0.750	20	-0.150	-0.6696
75	-1	-1	-2	-1.000	20	-0.200	-0.5268
76	-1	0	-1	-0.500	10	-0.050	-0.8214
77	0	-1	0	-0.250	30	-0.075	-0.2607
78	0	0	-1	-0.250	30	-0.075	-0.2536
79	0	-1	0	-0.250	10	-0.025	-0.3786
80	-1	-1	-1	-0.750	30	-0.225	-0.8589
81	-2	-1	-2	-1.250	20	-0.250	-1.3696
82	0	0	0	0.000	5	0.000	-0.2411
83	0	0	-1	-0.250	40	-0.100	0.0929
84	1	-1	0	0.000	25	0.000	0.3536
85	0	1	-1	0.000	60	0.000	0.1143
86	-1	-1	-1	-0.750	60	-0.450	-0.6893
87	0	-1	0	-0.250	30	-0.075	0.3500
88	1	-1	0	0.000	10	0.000	0.3107
89	0	0	0	0.000	10	0.000	0.3196
90	0	0	0	0.000	30	0.000	0.4607
91	-3	0	-4	-1.750	40	-0.700	-1.5982
92	-2	-1	-2	-1.250	35	-0.438	-1.0446
93	-1	-2	-1	-1.000	30	-0.300	-0.3000
94	0	0	-1	-0.250	30	-0.075	-0.3214
95	-4	-2	-4	-2.500	30	-0.750	-1.4786
96	-1	-2	-1	-1.000	25	-0.250	-0.2643
97	-1	-1	-1	-0.750	25	-0.188	0.1196
98	0	0	0	0.000	40	0.000	0.1875
99	1	1	0	0.500	20	0.100	0.6429
100	-1	1	0	0.000	10	0.000	0.1107
				TSQ	-0.296		-29.5887

DATA BOBOT KEPENTINGAN DIMENSI SERVQUAL

R	1	2	3	4	5	R	1	2	3	4	5	R	1	2	3	4	5
1	30	20	25	5	20	36	30	10	10	10	40	71	40	7.5	7.5	5	40
2	30	5	20	15	30	37	25	15	20	10	30	72	40	20	10	5	25
3	45	5	15	5	30	38	30	10	25	10	25	73	25	20	20	5	30
4	20	20	20	20	20	39	30	15	30	15	10	74	20	20	10	40	10
5	20	20	20	20	20	40	20	20	25	25	10	75	15	10	60	5	10
6	30	10	20	10	30	41	30	15	20	10	25	76	25	20	20	15	20
7	30	10	20	10	30	42	40	20	20	10	10	77	25	20	20	15	20
8	30	10	15	5	40	43	25	10	25	10	30	78	40	30	10	10	10
9	40	10	10	10	30	44	40	10	25	5	20	79	40	10	10	10	30
10	25	10	15	10	40	45	40	10	20	25	5	80	30	10	20	10	30
11	15	10	30	5	40	46	25	10	20	5	40	81	40	20	20	10	10
12	40	6.6	40	6.6	6.6	47	50	5	10	10	25	82	25	10	25	10	30
13	35	10	20	5	30	48	10	10	10	10	60	83	40	10	25	5	20
14	20	5	30	5	40	49	10	10	10	10	60	84	40	10	20	25	5
15	30	15	15	10	30	50	20	10	30	10	30	85	25	10	20	5	40
16	50	10	5	5	30	51	40	20	25	5	10	86	50	5	10	10	25
17	30	5	20	5	40	52	40	10	30	10	10	87	10	10	10	10	60
18	30	10	25	5	30	53	40	10	20	10	20	88	10	10	10	10	60
19	30	10	10	10	40	54	10	10	15	20	45	89	20	10	30	10	30
20	30	15	15	10	30	55	20	35	10	20	15	90	40	20	25	5	10
21	30	15	20	5	30	56	20	35	10	20	15	91	50	15	15	10	10
22	15	15	20	10	40	57	20	20	20	20	20	92	40	10	15	5	30
23	40	20	10	10	20	58	20	20	20	20	20	93	30	5	20	5	40
24	20	20	20	20	20	59	20	20	20	20	20	94	30	10	20	5	35
25	20	20	20	20	20	60	40	20	10	10	20	95	30	10	20	10	30
26	25	15	20	15	25	61	25	15	10	25	25	96	30	10	20	10	30
27	50	5	10	5	30	62	50	15	15	10	10	97	50	10	5	5	30
28	20	15	25	15	25	63	40	10	15	5	30	98	25	10	20	20	25
29	20	20	20	20	20	64	30	5	20	5	40	99	25	10	20	20	25
30	25	25	25	10	15	65	30	10	20	5	35	100	40	7.5	7.5	5	40
31	15	15	30	15	25	66	30	10	20	10	30						
32	25	16.6	16.6	25	16.6	67	30	10	20	10	30						
33	20	10	50	10	10	68	50	10	5	5	30						
34	35	10	35	10	10	69	25	10	20	20	25						
35	25	15	20	10	30	70	25	10	20	20	25						

Keterangan:

1 Reliability

2 Responsiveness

3 Assurance

4 Emph

5 Tangibles

R Responden

SURVEY KUALITAS LAYANAN

Kepuasan pelanggan kami merupakan tujuan kami, untuk itu kami mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner yang tersedia dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan yang Anda rasakan saat ini. Terima Kasih atas waktu dan kerjasamanya

A. LAYANAN SESUNGGUHNYA  
A. PROFIL PERUSAHAAN

1 Perusahaan Anda mengenal perusahaan ini dari  
☐ Media Massa/elektronik    ☐ Rekomendasi dari teman/perusahaan lain  
☐ Sales Representatif    ☐ Lainnya (silahkan isi) .....

2 Perusahaan Anda telah menjadi pelanggan perusahaan ini selama  
☐ Kurang dari 1 tahun    ☐ 6-10 ta 6-10 tahun  
☐ 1-5 tahun    ☐ Lebih c Lebih dan 10 tahun

3 Jenis produk yang biasa digunakan  
☐ Liquid Oxygen    ☐ Liquid Nitrogen    ☐ Gas Ar Gas Argon    ☐ Gas Hidrogen    ☐ Asetilen    ☐ Mixed and Specialty Gas  
☐ Liquid Argon    ☐ Gas Oxygen    ☐ Gas Ni Gas Nitrogen    ☐ CO2    ☐ Dry Ice    ☐ Lainnya (sebutkan) .....

4 Kota letak perusahaan anda : .....  
5 Propinsi : .....

6 Jabatan Anda dalam perusahaan : .....  
7 Masa kerja di perusahaan Anda : .....

Dimensi Tangible

1 Kondisi fasilitas sarana pemasaran tanki  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

2 Kondisi fasilitas sarana pemasaran tabung  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

3 Kondisi fasilitas sarana pemasaran PGS  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

4 Kondisi fasilitas sarana pemasaran Road Tanker  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

5 Penampilan dan kerapian karyawan dalam berhubungan dengan pelanggan  
Sangat Tidak Rapi    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Rapi

6 Kebersihan dan kerapian kantor dan filing station kami  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

7 Dokumen (tagihan, invoice, surat jalan) yang diberikan  
Sangat Tidak Rapi    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Rapi

Dimensi Reliability

8 Perusahaan mengirimkan produknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

9 Perusahaan mengirimkan produknya sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

10 Perusahaan mengirimkan produknya sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

11 Perusahaan memberikan garansi untuk mengganti apabila ada permintaan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

12 Karyawan perusahaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan untuk secepat ada masalah  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

13 Karyawan perusahaan memberikan informasi yang dibutuhkan pada saat yang diminta  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

14 Perusahaan ini mempunyai sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

Dimensi Responsiveness

15 Perusahaan memberikan reaksi yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

16 Karyawan perusahaan memberikan tenggang waktu kapan layanan akan diberikan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

17 Karyawan perusahaan selalu bersedia membantu pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

18 Karyawan perusahaan tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

Dimensi Assurance

19 Perusahaan ini memiliki reputasi yang dapat dipercaya, sehingga saya tidak ragu untuk menjalin bisnis dengan perusahaan ini  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

20 Karyawan perusahaan selalu bersikap sopan (baik melalui telepon, HP, atau pun bertatap muka) terhadap pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

21 Saya senang menjalin bisnis dengan perusahaan ini karena memiliki karyawan yang dapat dipercaya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

22 Karyawan perusahaan ini memiliki pengetahuan akan gas sehingga mampu menjawab pertanyaan pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

Dimensi Empathy

23 Karyawan perusahaan ini mampu memahami kebutuhan pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

24 Karyawan perusahaan selalu mengutamakan kepentingan pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

25 Perusahaan ini memiliki waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

SURVEY KUALITAS LAYANAN

Kepuasan pelanggan kami merupakan tujuan kami, untuk itu kami mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner yang tersedia dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan yang Anda rasakan saat ini. Terima Kasih atas waktu dan kerjasamanya

B. HARAPAN PELANGGAN  
A. PROFIL PERUSAHAAN

1 Perusahaan Anda mengenal perusahaan ini dan  
☐ Media Massa/elektronik    ☐ Rekomendasi dari teman/perusahaan lain  
☐ Sales Representatif    ☐ Lainnya (silahkan isi) .....

2 Perusahaan Anda telah menjadi pelanggan perusahaan ini selama  
☐ Kurang dari 1 tahun    ☐ 6-10 ta 6-10 tahun  
☐ 1-5 tahun    ☐ Lebih c Lebih dari 10 tahun

3 Jenis produk yang biasa digunakan  
☐ Liquid Oxygen    ☐ Liquid Nitrogen    ☐ Gas Ar/Gas Argon    ☐ Gas Hidrogen    ☐ Asetilen    ☐ Mixed and Specialty Gas  
☐ Liquid Argon    ☐ Gas Oxygen    ☐ Gas Ni/Gas Nitrogen    ☐ CO2    ☐ Dry Ice    ☐ Lainnya (sebutkan) .....

4 Kota letak perusahaan anda : .....

5 Propinsi : .....

6 Jabatan Anda dalam perusahaan : .....

7 Masa kerja di perusahaan Anda : .....

Dimensi Tangible

1 Kondisi fasilitas sarana pemasaran tanki  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

2 Kondisi fasilitas sarana pemasaran tabung  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

3 Kondisi fasilitas sarana pemasaran PGS  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

4 Kondisi fasilitas sarana pemasaran Road Tanker  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

5 Penampilan dan kerapian karyawan dalam berhubungan dengan pelanggan  
Sangat Tidak Rapi    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Rapi

6 Kebersihan dan kerapian kantor dan filling station kami  
Sangat Tidak Terawat    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Terawat

7 Dokumen (tagihan, invoice, surat jalan) yang diberikan  
Sangat Tidak Rapi    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Rapi

Dimensi Reliability

8 Perusahaan mengirimkan produknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

9 Perusahaan mengirimkan produknya sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

10 Perusahaan mengirimkan produknya sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

11 Perusahaan memberikan garansi untuk mengganti apabila ada permintaan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

12 Karyawan perusahaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan untuk setiap ada masalah  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

13 Karyawan perusahaan memberikan informasi yang dibutuhkan pada saat yang diminta  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

14 Perusahaan ini mempunyai sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

Dimensi Responsiveness

15 Perusahaan memberikan reaksi yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

16 Karyawan perusahaan memberikan tenggang waktu kapan layanan akan diberikan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

17 Karyawan perusahaan selalu bersedia membantu pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

18 Karyawan perusahaan tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

Dimensi Assurance

19 Perusahaan ini memiliki reputasi yang dapat dipercaya, sehingga saya tidak ragu untuk menjalin bisnis dengan perusahaan ini  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

20 Karyawan perusahaan selalu bersikap sopan (baik melalui telepon, HP, atau pun bertatap muka) terhadap pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

21 Saya senang menjalin bisnis dengan perusahaan ini karena memiliki karyawan yang dapat dipercaya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

22 Karyawan perusahaan ini memiliki pengetahuan akan gas sehingga mampu menjawab pertanyaan pelanggan  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

Dimensi Empathy

23 Karyawan perusahaan ini mampu memahami kebutuhan pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

24 Karyawan perusahaan selalu mengutamakan kepentingan pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

25 Perusahaan ini memiliki waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi pelanggannya  
Sangat Tidak Setuju    ☐ 1    ☐ 2    ☐ 3    ☐ 4    ☐ 5    Sangat Setuju

TERIMA KASIH

## KUESIONER

**BAGIAN II:** Pada bagian ini saya ingin mengetahui **SEBERAPA PENTING** suatu segi pelayanan untuk Bapak/Ibu/Sdr/i, ketika Bapak/Ibu/Sdr/i mengevaluasi kualitas pelayanan dari perusahaan kami. Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk memberikan poin/bobot untuk masing-masing segi pelayanan yang diberikan, seberapa pentingnya masing-masing segi pelayanan tersebut untuk Bapak/Ibu/Sdr/i dengan total jumlah poin/bobot = 100

NO	PERNYATAAN	BOBOT
1	Secara umum, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kondisi fisik sarana dan prasarana perusahaan seperti tabung, tanki, PGS, Road tanker, kondisi bangunan dan kondisi filling station.	
2	Secara umum, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan pengiriman produknya baik ditinjau dari waktu, jumlah, dan kualitas.	
3	Secara umum, penting bagi perusahaan untuk memberikan respon yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Selain itu juga kesediaan dari karyawan dalam membantu pelanggan juga menjadi pertimbangan yang lebih bagi pelanggan.	
4	Secara umum, pentingnya reputasi perusahaan dan sikap karyawan yang terpercaya membuat pelanggan ingin menjalin kerjasama dengan perusahaan.	
5	Secara umum, penting bagi perusahaan untuk mengutamakan kepentingan pelanggan melalui karyawannya yang mampu memahami kebutuhan dan kepentingan pelanggannya	
<b>TOTAL BOBOT</b>		<b>100</b>

Mana dari kelima dimensi kualitas jasa diatas yang merupakan dimensi paling penting untuk Anda? (Tolong tuliskan nomor dimensi tersebut diatas) \_\_\_\_\_

Mana dari kelima dimensi kualitas jasa diatas yang merupakan dimensi penting dengan urutan yang kedua untuk Anda? (Tolong tuliskan nomor dimensi tersebut diatas) \_\_\_\_\_

Mana dari kelima dimensi kualitas jasa diatas yang merupakan dimensi yang kurang penting untuk Anda? (Tolong tuliskan nomor dimensi tersebut diatas) \_\_\_\_\_